

提高电力服务水平的对策与措施

郑矫燕

(国网兴安供电公司 内蒙古 乌兰浩特 137400)

[摘要] 电力企业在社会经济发展中占据着重要地位,可以满足人们日常生活以及工作对电力的需求,同时政府与人们对于电力企业的服务水平提出了更多要求,而且电力企业自身服务水平,对自身的市场发展具有一定影响。电力企业必须不断拓展服务思路,构建完善的服务管理体系,保障服务水平以及服务质量可以得到有效提高,从而为国民经济的良好发展奠定基础。

[关键词] 电力企业; 服务水平; 对策; 措施

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.05.853

前言

随着时代的发展,社会经济发展体积不断优化与改革,使得电力企业在经济发展体系的影响下,不得作出改变。由于电力市场的竞争力不断增加,要想在市场中赢得先机,就必须在满足人们用电需求的同时,能够全面优化自身服务体系,提高自身的服务水平。因此,本文所研究的内容,对提高电力服务水平的对策与措施具有重要意义。

1 提高电力企业服务水平的重要性

首先,电力企业在能源紧缺的情况下,要想满足人们日常用电需求,就必须对电能的有效利用提高重视程度。做好电力供应及时性与有效性,同时还需要做好电力运行安全控制工作,以此促进电力企业在市场中获得更好的发展。企业通过提高服务水平,能够在市场中实现经验全面发展,提高电力企业在市场中的核心竞争力。

其次,伴随着我国人口数量的增多以及市场各大企业的发展,对于电量的需求逐渐增加,但是由于能源稀缺问题,导致电力企业在资源配置工作中,与客户之间产生了一定的电力供应矛盾,因此。电力企业需要在提高自我服务水平的同时,对目前的电力供应体系进行全面优化,科学合理做好资源配置工作,确保电力系统的稳定运行,以此来化解矛盾问题,同时也能够为营造和谐稳定的社会奠定了良好基础。

最后,在国家经济水平不断提高的同时,人们的生活用电量不断增多,导致电力企业电力供应与电力需求之间,造成了矛盾,对于电力去也得发展也造成了极大阻碍,电力企业要想在市场中得到稳定发展,就必须为人民提高高质量服务,提升自身的服务水平,确保企业在市场中所获取的经济效益,全面提高市场经济效益,以便在市场中可以提高企业的竞争力。

2 提高电力服务水平的对策和措施

2.1 提高服务的质量, 扩宽服务思路

满足客户的需求,才能够发挥出产品的真正价值。如果产品质量无法满足客户需求标准,那么企业的服务水平与质量就会遭受各种质疑,这对于企业会造成巨大的影响。对于电力企业而言,要想有效提高服务水平,就需要确保自身具备优质服务态度,在加强关注客户需求的同时,还需要对电力产品的质量进行全面控制。由于电力对于国民与社会的经济效益提升,具有重要印象,但是在资源限制以及其余因素的影响下,导致电力企业在市场中成了卖方。而且在科学技术的全面发展中,新能源出现,使得客户对电力质量提出了各种要求。因此,电力企业在市场营销中,需要对自身的服务能力进行全面提升,同时对电力人力资源进行有效控制。另外电力企业需要在市场中从多个角度进行环卫死牢,听取大众意见,实现绿色服务理念,以此来解决客户与企业之间的电力供应矛盾问题,从而满足客户的需求。

2.2 采取一对一的服务机制

电力企业要想真正满足客户需求,可以实施一对一服务体系,要求对每一位用户的需求进行细致划分,确保每一项电力工作之间存在一定关联性,从而对客户实施一对一服务,对供电方式进行全面更新与改进,做到满足每一位客户需求,落实优质服务政策,以此来提高电力服务水平。

2.3 规范服务的流程

电力供电的过程中,需要对供电服务流程细致规划,确保电力服务水平得到提升,在满足客户需求的同时,避免出现电力供应矛盾问题。电气企业也需要在客户与自身寻找服务问题,对电力供电整体服务流程全面优化,以此来解决根本性问题,杜绝服务问题再次出现。通过不断的实践与研究,有效对服务体系与服务流程创新与优化,可以实现优质服务,保障店里去也服务水平可以得到全面提升,此外,还需要对工作人员的服务意识进行全面提高,尽可能制定培训计划,使工作人员定期参与培训,以此来明确自身的工作职责,提高自身的服务意识。

2.3 加强企业员工的服务理念

对于电力企业而言,要想真正提高服务水平,就需要以客户作为重点服务对象,为客户提供最大服务力度。同时需要对企业员工的服务理念全面加强,对工作人员进行针对性培训,使企业员工认识到优质服务的重要性。通过全面提高企业人员读物理念,才能够确保企业管理体制得到优化与完善,为电力企业的可持续发展提供动力。此外,电力企业还需要进一步开展优质服务活动,促使员工可以参与到市场公益服务当中,为客户解决用电问题,满足客户的实际需求,为电力服务水平的全面提高奠定良好基础。

2.4 完善预防服务隐患体制

服务问题一直是企业所重视的主要问题之一,每一项工作在开展中,都有可能产生服务问题,而电力企业服务问题就是供电安全以及客户需求两方面,需要从根源找出问题所在,并对问题进行全面解决,同时对预防服务隐患体制进行全面优化与改善。电力企业在管理中,实施网格化服务管理,并定期对市场进行调研与分析,及时对电力服务体系进行全面完善,保障预防服务隐患体制全面完善,从而在根本上解决服务问题发生。

2.5 构建电力企业服务文化

电力企业需要构建发展目标,实现供电与用电双赢目标,明确服务文化,进一步体现服务价值,提高企业市场竞争力,通过客户需求以及相关检疫,对服务理念进行全面优化,制定科学化客户用电服务方式,提高用户的满意度,加强电力资源的合理运用,尽可能采用绿色供电方式,从而实现电力企业服务文化,

结束语

要想全面提高电力服务水平,电力企业就需要及时改变服务理念,构建完善的服务管理机制,加强提高员工服务意识,实施人性化服务,以此来满足客户需求,同时也需要进一步实现电力优质服务,为电力企业的健康发展奠定良好基础。

参考文献

- [1] 孙洁. 浅谈提高电力优质服务水平的对策与措施[J]. 信息周刊, 2019, 000(046): P.1-1.
- [2] 邹媛. 论提高电力优质服务水平的对策与措施[J]. 消费导刊. 2019, 000(044): 131.
- [3] 王旭晨. 提升供电企业后勤管理水平和质量的措施探讨[J]. 百科论坛电子杂志, 2019, 000(014): 397-398.